

PENGARUH *PRICE, PHYSICAL EVIDENCE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DI *FITNESS CENTER* DI DKI JAKARTA

ESTEE ANDRE ZELLA

8236177027



Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk

Memperoleh Gelar Magister Manajemen

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

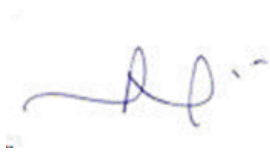
2020

Lembar Pengesahan Jalur Publikasi

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono SE,M.Si

NIP:197207152001121001

No	Nama	Tanggal
1	Dr. Agung Wahyu Handaru ST.,MM NIP. 19781127006041001 (Koordinator Prodi)	11 – 08 - 2020
2	Dr. Mohamad Rizan SE,MM NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)	11 – 08 - 2020
3	Unggul Purwohedi SE,M.Si,Ph.D NIP. 197908142006041002 (Pembimbing 2)	11 – 08 - 2020
4	Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si, M.Si NIP. 197205062006041002 (Reviewer Publikasi)	17 – 08 - 2020

Nama : Estee Andre Zella

No. Registrasi : 8236177027

Program Studi : Magister Manajemen (MM)

Tanggal Lulus : Agustus 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Price, Physical Evidence* dan *Word of Mouth* Terhadap *Customer Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *Repurchase Intention* di *Fitness Center* di DKI Jakarta

Bentuk Penelitian : Kuantitatif

Nama : Estee Andre Zella

NIM : 8236177027

Program Studi : Magister Manajemen

1. Tesis ini merupakan karya asli saya sendiri dengan bimbingan Bapak Dr. Mohamad Rizan SE,MM., dan Bapak Dr Unggul Purwohedi SE,M.Si,Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta, dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Agustus 2020



Yang membuat pernyataan

Estee Andre Zella

NIM. 823617702

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh harga, *physical evidence* dan *word of mouth* terhadap pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada *Fitness Center* di Jakarta. Sampel dalam penelitian berjumlah 230 responden dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Dari hasil penelitian diketahui bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *word of mouth* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif terhadap pembelian ulang. *Physical evidence* berpengaruh positif terhadap pembelian ulang. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap pembelian ulang. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap pembelian ulang. Harga berpengaruh positif terhadap pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Physical evidence* berpengaruh positif terhadap pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Kata kunci: Harga, *physical evidence*, *word of mouth*, kepuasan pelanggan dan pembelian ulang.

ABSTRACT

This study analyzes the effect of price, physical evidence and word of mouth on repurchases with customer satisfaction as an intervening variable at the Fitness Center in DKI Jakarta. The sample in this study was 230 respondents and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). From the results of the study note that the price has a positive effect on customer satisfaction, physical evidence has a positive effect on customer satisfaction, word of mouth has a positive effect on customer satisfaction. Price has a positive effect on repeat purchases. Physical evidence has a positive effect on repurchases. Word of mouth has a positive effect on repeat purchases. Customer satisfaction has a positive effect on repeat purchases. Price has a positive effect on repurchase with customer satisfaction as an intervening variable. Physical evidence has a positive effect on repurchase with customer satisfaction as an intervening variable. Word of mouth has a positive effect on repeat purchases with customer satisfaction as an intervening variable.

Keywords: Price, physical evidence, word of mouth, customer satisfaction, repurchase intention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan taufik dan hidayah-Nya, sehingga tesis yang berjudul **“Pengaruh Price, Physical Evidence dan Word of Mouth Terhadap Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Repurchase Intention di Fitness Center di DKI Jakarta”** dapat diselesaikan. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Universitas Negeri Jakarta. Peneliti sadar bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini pula, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M. (Ketua Program Studi MM FEUNJ) beserta seluruh staf akademik yang telah memberikan perhatian dan motivasi yang cukup tinggi.
2. Bapak Dr. Mohamad Rizan S.E, M.M. (Dosen Pembimbing I) beserta Bapak Unggul Purwohedhi M.Si, Ph.d (Dosen Pembimbing II) yang telah meluangkan waktu, pikiran dan arahnya dalam proses penyusunan tesis ini.
3. Seluruh keluarga, rekan kerja dan teman-teman peneliti yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Ucapan terima kasih khusus kepada orangtua tercinta yang telah memberikan doa dan menjadi inspirasi serta motivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata peneliti sangat menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan untuk perbaikan dipenelitian selanjutnya.

Jakarta, Mei 2020

Peneliti